

Analisis Manajemen Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Klinik Utama Jasmine MQ Medika Kota Bandung

Muhammad Rifal Fadillah

Universitas Teknologi Digital muhammadrifal20@digitechuniversity.ac.id

Dinda Amanda Zuliestiana

Universitas Teknologi Digital dindaamanda@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Tujuan Penerapan manajemen pelayanan pada klinik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui beberapa langkah. Pokok masalah pada penelitian ini adalah bagaimana penerapan manajemen pelayanan pada Klinik Utama Jasmine MQ Medika agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk penerapan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh Klinik Utama Jasmine MQ Medika terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Bandung.

Desain/Metode Jenis penelitian ilmiah yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif, penelitian deskriptif adalah metode penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memberikan gambaran detail tentang karakteristik, kondisi, atau fenomena tertentu tanpa melakukan manipulasi variabel atau mencari hubungan sebab-akibat. Objek yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang mengunjungi di Klinik Utama Jasmine MQ Medika Kota Bandung.

Temuan Kualitas pelayanan di Klinik Utama Jasmine MQ Medika dilihat berdasarkan *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Tangibility* (Keberwujudan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* sudah terpenuhi dengan baik sedangkan sistem pelayanan yang dimiliki sudah memenuhi prinsip kesederhanaan dan kejelasan, sehingga pasien sendiri merasa nyaman dengan sistem pelayanan kesehatan yang diberikan kepada mereka.

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Klinik, Kualitas Pelayanan Publik

I. Pendahuluan

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, Permenkes RI No. 75 (2014). Seiring perkembangan zaman, tuntutan masyarakat terhadap kualitas kesehatan semakin meningkat. Karena itulah, klinik sebagai pelayanan kesehatan harus selalu berupaya meningkatkan mutu kualitas pelayanannya. Klinik Pratama atau Klinik Utama merupakan penyedia layanan kesehatan yang dipimpin oleh seorang dokter umum ataupun dokter spesialis dan menyelenggarakan pelayanan medis dasar yang bersifat umum maupun khusus. Berdasarkan perijinannya klinik ini dapat dimiliki oleh badan usaha ataupun perorangan. Salah satu upaya untuk memenuhi tuntutan mendasar dari sebuah klinik pratama untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara efektif dan efisien adalah dengan menyelenggarakan manajemen logistik obat dengan baik berupa perencanaan dan pengendalian persediaan obat farmasi, Permenkes RI No. 26 (2018).

Pelayanan kesehatan merupakan tanggung jawab pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap warga negara, karena kesehatan merupakan hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Seseorang tidak dapat memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada pada kondisi yang tidak sehat, maka dari itu kesehatan merupakan hal yang penting dalam meneruskan kehidupan manusia. Mutu pelayanan kesehatan yang

berkualitas juga merupakan salah satu tolak ukur pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pembangunan nasional di Indonesia, karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu bagian dari pembangunan nasional. Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak, Susanto et al. (2021). Sejalan dengan pendapat Kahainuddin mengemukakan kualitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit adalah fenomena, karena ukuran dan indikatornya bisa berbeda pada orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan, dalam memuaskan kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal perlu dilakukan, salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan, Khainuddin et al. (2019).

Tujuan penelitian tentang penerapan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh klinik bertujuan untuk mendukung pengembangan dan peningkatan dalam pelayanan publik yang disediakan oleh klinik, sehingga dapat memenuhi dan melebihi harapan serta kebutuhan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk penerapan manajemen pelayanan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Klinik Jasmine MQ Medika terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Bandung.

II. Kajian Teori

1. Manajemen Pelayanan

Menurut Husaini & Fitria (2019) Pelayanan merupakan upaya yang dapat diajukan beberapa pihak (pihak satu ke yang lainnya) pada dasarnya tidak menjadikan suatu ke pemilikan. Pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi permintaan konsumen yang terdiri dari kualitas produk, serta kinerja karyawan dalam proses pelayanan. Pelayanan juga disebut sebagai jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dengan menggunakan tindakan yang dilakukan oleh satu pihak terhadap pihak lainnya. Beberapa pengertian tersebut, bisa disimpulkan bahwa pelayanan yakni upaya yang dilakukan produsen kepada konsumen untuk pemenuhan kebutuhan konsumen. Manajemen pelayanan adalah proses pengimplementasian pengetahuan dan seni dalam merencanakan, melaksanakan, menyelesaikan, dan mengkoordinasikan kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan guna memenuhi kepentingan jamaah serta terdapat sumberdaya yang memadai. Oleh karena itu, manajemen pelayanan yang dimaksud yakni suatu kegiatan pemberian pelayanan jamaah haji yang dimulai dari pelayanan administrasi hingga para jamaah kembali ke tanah airnya.

2. Pelayanan Publik

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut. Menurut Pasalong (2019), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk.

3. Klinik

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik. Klinik adalah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative. Klinik dapat dilaksanakan dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, pelayanan satu hari (*one day care*) dan/atau *home care*. Klinik dapat dimiliki oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, atau masyarakat. Klinik yang dimiliki oleh masyarakat yang menyelenggarakan rawat jalan dapat didirikan oleh perorangan atau badan usaha, Permenkes No. 9 Tahun (2014).

4. Kepuasan Pasien

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan dapat dinilai berdasarkan terpenuhinya, menurut Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015) mengemukakan lima indikator Kualitas Pelayanan yaitu, yaitu:

a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, ruangan, dan lainnya) dan teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan). Menurut Jalias et al. (2020) tampilan fisik pada umumnya merupakan hal pertama yang dapat dilihat langsung oleh pasien sehingga seseorang akan memandang suatu potensi pelayanan kesehatan tersebut awalnya dari kondisi fisiknya. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa tempat pelayanan kesehatan tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Kenyamanan atau kenikmatan dapat menimbulkan kepercayaan pasien kepada layanan kesehatan.

b) Keandalan (*Reliability*)

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

c) Ketangkapan (*Responsiveness*)

Merupakan suatu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dan dengan penyampaian informasi yang jelas. Pelayanan yang diberikan petugas (dokter) merupakan salah satu penunjang keberhasilan pelayanan kepada pasien yang sedang menjalani pengobatan. Sikap yang ditunjukkan dengan tingkah laku hendaknya memenuhi norma yang dikehendaki oleh masyarakat terutama oleh penderita dan keluarga pasien. Dalam memberikan pelayanan seorang dokter harus bersikap sopan, sabar, ramah, tidak ragu-ragu, penuh perhatian terhadap penderita, selalu memberikan pertolongan yang dibutuhkan, membina hubungan yang baik dengan perawat yang menangani pasien, menjalin hubungan yang baik dengan pasien dan keluarganya agar timbul kepercayaan penderita kepada dokter tersebut.

d) Jaminan atau kepastian (*Assurance*)

Meliputi aspek pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competense*), dan sopan santun (*courtesy*). Jaminan adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopanan satuan karyawan dalam memberi pelayanan, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan meyakinkan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

e) Empati (*Empathy*)

Merupakan bentuk perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimensi empathy berhubungan erat dengan

terciptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang pasien untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal.

III. Metode Penelitian

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena manusia dan sosial dengan mendalam. Metode ini berfokus pada pemahaman tentang bagaimana individu atau kelompok memahami, memberi makna, dan berinteraksi dalam konteks tertentu. Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan induktif. Pendekatan induktif dimulai dari fakta di lapangan, dianalisis, dibuat pertanyaan kemudian dihubungkan dengan teori, dalil, hukum, yang sesuai kemudian pernyataan hingga kesimpulan. Objek yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang mengunjungi di Klinik Utama Jasmine MQ Medika Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis manajemen pelayanan pada pasien yang mengunjungi Klinik Utama Jasmine MQ Medika Kota Bandung.

Menurut Sugiyono (2020), cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara) dan observasi (pengamatan), dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada Staff Divisi Pelayanan Klinik Utama Jasmine MQ Medika.

b. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan misalnya kondisi ruang kerja dan lingkungan kerja yang dapat digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung dengan adanya wawancara mengenai analisis jabatan. Observasi ini dilakukan peneliti untuk mencari data yang valid sesuai fakta mengenai manajemen pelayanan untuk kualitas pelayanan di Klinik Utama Jasmine MQ Medika.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan catatan tentang peristiwa yang telah terjadi, yang dapat berupa tulisan, gambar/foto, atau karya monumental yang dihasilkan oleh individu atau lembaga. Melalui metode dokumentasi ini, peneliti gunakan untuk menggali data berupa berupa dokumensi, diantaranya dokumentasi tempat penelitian, dokumentasi bersama narasumber dari Klinik Utama Jasmine MQ Medika, dan foto-foto dokumenter lainnya.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara secara mendalam dengan pihak Klinik Utama Jasmine MQ Medika tentang bagaimana manajemen kualitas dari Klinik Utama Jasmine MQ Medika Kota Bandung dalam pelayanan Kesehatan dilihat dari beberapa indikator yaitu Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keberwujudan (*Tangibility*), Assurance (*jaminan*) dan Empati.

a) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau *Realibility* merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Keandalan petugas akan membawa kepercayaan penerima pelayanan

terhadap pelayanan yang diberikan dalam kaitannya dengan waktu, yaitu penanganan masalah secara cepat dan tepat. Kehandalan dapat diukur melalui penilaian terhadap efektifitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh masyarakat terhadap Klinik Utama Jasmine MQ Medika adalah sebagai berikut:

“Untuk saat ini pelayanan yang diberikan klinik menurut saya sudah cukup efektif, kita ambil contoh seperti pelayanan di loket penerimaan pasien cukup cepat terus ada nomer antriannya jadi proses pelayanan administrasi cukup baik dan tertib”. (Wawancara 2 Mei 2024).

Kehandalan dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan instansi atau lembaga pemerintah untuk memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ini melibatkan aspek-aspek seperti ketersediaan layanan, respons terhadap kebutuhan masyarakat, serta kemampuan untuk menangani masalah dan keluhan dengan efektif. Reliabilitas dalam pelayanan kesehatan di Klinik Utama Jasmine MQ Medika, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak klinik yang berkaitan dengan kehandalan pegawai dalam melaksanakan kerjanya telah efektif karena mampu memberikan layanan yang cukup baik, seperti yang dijelaskan narasumber contoh nya adalah ketika pelayanan diloket antrian yang dimana pihak klinik memberikan pelayanan cukup baik dan efektif sehingga kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan terpenuhi.

b) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Responsiveness atau ketanggapan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dan membantu dengan segera dan tepat. Daya tanggap dapat juga dilihat dari keberadaan pegawai yang selalu ada dan siap untuk melayani masyarakat serta merespon apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat selama mereka mendapatkan pelayanan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Apabila ada pasien yang merasa bingung kami selaku pegawai memberi ketanggapan yang cepat dengan memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan apa yang pasien butuhkan serta menjawab apa yang ditanyakan pasien sesuai dengan sistem operasional yang ada” (Wawancara 2 Mei 2024)

“Contohnya adalah ketika di loket antrian, penjaga di loket antrian memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat tanpa membedakan dengan pasien yang lain”. (Wawancara 2 Mei 2024).

Ketanggapan dalam pelayanan bisa merujuk pada persepsi atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau individu. Ketanggapan ini dapat bervariasi dari positif hingga negatif, dan dapat memengaruhi citra dan reputasi perusahaan. Penting bagi sebuah klinik untuk memonitor dan merespons ketanggapan pelanggan dengan serius. Tanggapan pelanggan dapat memberikan wawasan berharga tentang area di mana perusahaan dapat memperbaiki pelayanan mereka dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan.

c) Keberwujudan (*Tangibility*)

Kenyamanan serta penampilan petugas suatu organisasi merupakan suatu bukti nyata yang dapat dinilai oleh pengguna pelayanan dalam menilai service people. Karakteristik atau bukti fisik ini sangat penting untuk melihat posisi dan memperkuat persepsi atau image terhadap bukti fisik dari service people ini. Berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

“Gedung yang kami miliki sesuai standar yang diterapkan dan berdasarkan kenyamanan kami mengambil penilaian dari pasien. Kami juga memasang beberapa trivia agar ketika di loket antrian para pasien tidak merasa jenuh”. (Wawancara 2 Mei 2024)

“Berdasarkan penilaian yang kami dapat dari pasien yang sudah mengunjungi klinik menghasilkan penilaian yang positif. Meskipun begitu kami tetap harus mengevaluasi agar pelayanan dan fasilitas yang diberikan bisa bermanfaat bagi pasien”. (Wawancara 2 Mei 2024).

“Fasilitas untuk sistem operasional kami juga sudah cukup komplit sesuai dengan standar yang dibutuhkan, kami juga selalu melaksanakan perawatan rutin pada logistik yang kami punya untuk sistem operasional yang dijalankan”. (Wawancara 2 Mei 2024).

“Sumber daya manusia yang kami miliki sudah cukup karena pada setiap jajaran yang dimiliki kini sudah terpenuhi sehingga untuk saat ini kami tidak berencana menambah karyawan lagi”. (Wawancara 2 Mei 2024).

Keberwujudan dalam pelayanan mengacu pada kemampuan untuk secara konkret menyampaikan dan memberikan layanan kepada pelanggan dengan cara yang dapat dirasakan atau diidentifikasi secara nyata. Ini melibatkan elemen-elemen fisik, visual, atau nyata yang melengkapi pengalaman pelayanan dan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas dan nilai layanan yang diberikan. Dalam pengelolaan pelayanan, penting untuk memperhatikan dan mengelola aspek-aspek keberwujudan ini agar sesuai dengan citra dan nilai merek, serta mampu memberikan pengalaman yang positif kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara bahwa untuk jumlah pegawai dari setiap jajaran Klinik Utama Jasmine MQ Medika sudah cukup terpenuhi dari setiap jajarannya. penilaian yang di dapat dari pasien yang sudah mengunjungi klinik menghasilkan penilaian yang positif. Hal ini karena klinik memberikan fasilitas yang komplit dan mumpuni untuk pasien serta pelayanan baik yang diberikan.

d) Jaminan (Assurance)

Assurance diartikan sebagai kepercayaan penerima jasa terhadap pemberi pelayanan. Kepercayaan masyarakat akan timbul apabila ia telah menilai bahwa proses kerja dan hasilnya adalah baik. Penilaian mengenai kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan diutarakan masyarakat sebagai berikut:

“Kami menerima baik terhadap kepercayaan yang telah diberikan oleh para pasien yang mengunjungi klinik ini. Kepercayaan ini juga merupakan hal yang berharga dan akan selalu kami jaga dengan memberikan pelayanan yang baik serta fasilitas yang mumpuni”. (Wawancara 2 Mei 2024).

“Prosedur yang diterapkan juga harus sesuai ketika menjalan sistem operasional. Contohnya ketika pemberian obat oleh apoteker tidak boleh ada yang terlewat dan harus sesuai yang dituliskan oleh dokter spesialis”. (Wawancara 2 Mei 2024).

Kedisiplinan yang dimiliki pegawai Klinik Utama Jasmine MQ Medika dianggap sudah cukup baik oleh para pelanggan, hal ini terbukti dari hasil wawancara diatas. Ketepatan waktu sesuai jadwal merupakan salah satu hal yang akan menjadi tolak ukur kepercayaan yang dirasakan oleh pelanggan, sehingga apabila kepercayaan telah diperoleh dari pelanggan maka akan meningkatkan nilai kualitas dari pelayanan itu sendiri.

Penilaian masyarakat mengenai ketepatan waktu sesuai dengan jadwal praktek sebagai berikut:

“Dokter yang melayanin memiliki disiplin waktu yang baik karena datang sesuai jam kerjanya, selain itu cara berkomunikasi pun cukup terbilang ramah”. (Wawancara 2 Mei 2024)

Hal diatas ditanggapi salah satu pegawai Klinik Utama Jasmine MQ Medika sebagai berikut:

“Dokter spesialis kami apabila tidak bisa datang ke klinik mengkonfirmasi pada bagian admisnistrasi, namun beberapa kali dokter kami juga tidak ada konfirmasi.” (Wawancara 2 Mei 2024)

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa terkadang dokter tidak hadir atau berhalangan, namun demikian pihak Klinik berusaha untuk mencari konfirmasi apabila tidak ada kabar dari dokter tersebut. Sehingga diharapkan pasien tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa pihak menerima baik terhadap kepercayaan yang telah diberikan oleh para pasien yang mengunjungi klinik ini. Kepercayaan ini juga merupakan sebuah jaminan hal yang berharga bagi pihak klinik dan akan selalu kami jaga dengan memberikan pelayanan yang baik serta fasilitas yang mumpuni. Prosedur yang diterapkan pihak klinik sesuai ketika menjalan sistem operasional. Contohnya ketika pemberian obat oleh apoteker tidak boleh ada yang terlewat dan harus sesuai yang dituliskan oleh dokter spesialis. Hal tersebut membuat pasien merasa percaya dan aman karena pelayanan yang telah diberikan. Dari hasil wawancara ini pun diketahui bahwa terkadang dokter tidak hadir atau berhalangan, namun demikian pihak klinik berusaha untuk mencari konfirmasi apabila tidak ada kabar dari dokter tersebut. Sehingga diharapkan pasien tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

e) Perhatian yang tulus dari pemberi pelayanan (*empaty*)

Empati merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat yaitu dengan berusaha memahami keinginan yang diharapkan serta menyelesaikan masalah yang dimiliki oleh masyarakat. Empati yang diberikan oleh Klinik Utama Jasmine MQ Medika, melalui pegawai atau petugas kepada masyarakat diantaranya dapat diketahui dari hasil wawancara berikut:

“Informasi yang kami berikan kepada pasien cukup jelas entah itu secara lisan ataupun tulisan, sehingga pasien tidak merasa kebingung ketika harus mengikuti sistem operasional yang diterapkan klinik”. (Wawancara 2 Mei 2024).

“Contohnya ketika memberi resep obat yang tidak dimiliki oleh klinik sehingga harus menebus ke apotik lain. Dalam pemeberian resep ini sangat rinci sehingga membantu pasien agar tidak kebingungan dan tidak sembarang membeli obat”. (Wawancara 2 Mei 2024).

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa setiap informasi yang pihak klinik berikan kepada pasien cukup jelas entah itu secara lisan ataupun tulisan, sehingga pasien tidak merasa kebingung ketika harus mengikuti sistem operasional yang diterapkan klinik. Contohnya ketika memberi resep obat yang tidak dimiliki oleh klinik sehingga harus menebus ke apotik lain. Dalam pemeberian resep ini sangat rinci sehingga membantu pasien agar tidak kebingungan dan tidak sembarang membeli obat. Hal ini dapat menciptakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien yaitu dengan berusaha memahami keinginan yang diharapkan serta menyelesaikan masalah yang dimiliki oleh pasien. Dengan ini maka jika petugas memahami apa yang dirasakan pelanggan dan

mampu menanggapi apa yang pelanggan butuhkan serta melebihi harapannya maka akan menimbulkan kepuasan dan berakibat kepada loyalitas dalam penggunaan jasa pelayanan kesehatan.

V. Penutup

Kualitas pelayanan di Klinik Utanma Jasmine MQ Medika dilihat berdasarkan *Realibility* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Tangibility* (Keberwujudan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* sudah terpenuhi dengan baik sedangkan sistem pelayanan yang dimiliki sudah memenuhi prinsip kesederhanaan dan kejelasan, sehingga pasien sendiri merasa nyaman dengan sistem pelayanan kesehatan yang diberikan kepada mereka. Dengan adanya hal tersebut maka peneliti memberikan saran agar Klinik Utama Jasmine MQ Medika Diperlukan penambahan-penambahan sumber daya manusia dan peralatan agar jenis pelayanannya lebih beragam serta variatif. Hal tersebut akan meningkatkan penilaian masyarakat mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap kualitas pelayanan Publik pada Klinik Utama Jasmine MQ Medika. Selain itu, Penerapan materi mengenai manajemen pelayanan kepada seluruh pegawai klinik pada setiap jajarannya agar paham bagaimana sistem manajemen pelayanan bisa diterapkan.

Daftar Pustaka

- Khainuddin, Kusmanto, H., & Isnaini. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*.
- Merybella, C. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Indonesia*.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan, Jakarta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, F., Sinombolon, N., & Monica. (2021). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Indonesia*.